

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bilan d'étape des travaux du Comité de suivi des engagements de la Fondation Le Refuge

Paris, le 24 mars 2022

Le 6 juillet 2021, le comité de suivi des engagements du Refuge livrait un premier point d'étape constatant les avancées très encourageantes de la Fondation.

Le comité indépendant a depuis poursuivi son travail de veille, auditionnant à intervalles réguliers les nouveaux membres de la direction du Refuge, dont la directrice générale Sophie Delannoy, afin de suivre leurs travaux.

Durant toute cette période, les instances de la Fondation ont maintenu le lien avec le comité. Celui-ci tient à souligner la transparence de la nouvelle direction et la qualité des échanges qui ont eu lieu depuis le 1^{er} mars 2021.

Malgré un contexte difficile lié au changement de gouvernance consécutivement aux affaires judiciaires en cours et concernant l'ancienne gouvernance, la Fondation a su construire une nouvelle stratégie autour d'un conseil d'administration renforcé, comme recommandé par le Comité, et d'une nouvelle direction à l'écoute des jeunes, de ses bénévoles et de ses salariés.

Le Refuge est resté tourné vers l'avenir avec l'aide de ses soutiens, partenaires et tutelles.

Pour que les membres de la Fondation, bénéficiaires ou acteurs du Refuge, ne soient victimes de faits délictueux ou criminels, plusieurs mesures allant dans le bon sens ont été mises en place par la nouvelle direction : ligne d'écoute et de soutien psychologique pour les bénévoles et salariés, système de lancement d'alerte anonymisé pour les jeunes accompagnés et/ou hébergés, instauration d'un dialogue social avec les salariés, fonctionnement décloisonné et synergique entre les dispositifs du Refuge, etc.

Depuis un an, nous constatons que la Fondation travaille à valoriser ses multiples richesses humaines, à mieux piloter le coût et le financement de ses activités, à sécuriser son patrimoine et à assurer son développement.

L'ensemble des engagements pris par le nouveau conseil d'administration à la suite du diagnostic du cabinet BCG a été tenu. Toutes les actions annoncées ont été réalisées ou sont en cours de finalisation. Le comité tient à souligner l'important travail de professionnalisation mené par la nouvelle équipe dirigeante pour un meilleur Refuge.

Le combat de la Fondation est plus que jamais essentiel face aux LGBT-phobies qui ne cessent de progresser en France. C'est en continuant d'accompagner la Fondation vers cette organisation plus professionnelle que Le Refuge pourra pérenniser ses actions dans la durée et se développer dans les meilleures conditions possibles.

Le comité continuera de veiller et d'apporter son éclairage pour faire de la Fondation un endroit plus accueillant et accueillant envers tous les jeunes LGBT+ qu'elle accompagne et héberge.

Les membres du comité,

Alain Gavand,	<i>ancien vice-président et responsable de l'Observatoire de la Fédération nationale L'Autre Cercle, coordinateur du comité ;</i>
Jean-Baptiste Marteau,	<i>parrain de la Fondation Le Refuge, journaliste France Télévisions, co-créateur de « France.TV pour tou.te.s », l'association LGBT+ et Allié.e.s du groupe audiovisuel public ;</i>
Alain Régnier,	<i>préfet ;</i>
Vincent Lemaître,	<i>directeur général de Kiehl's (Groupe L'Oréal) ;</i>
Me Jean-Bernard Geoffroy,	<i>avocat, président du RAVAD Réseau d'Assistance aux Victimes d'Aggressions et de Discriminations) ;</i>
Sophie Debliquy,	<i>représentante du Collectif des anciens jeunes et bénévoles.</i>

Détails des engagements pris par la Fondation Le Refuge et avis du comité au 24 mars 2022

Sur la gouvernance

La précédente gouvernance du Refuge était largement inopérante et les principales décisions étaient prises par l'ex-Président et l'ex-Directeur général créant ainsi une situation de concentration des décisions. À la suite du diagnostic du BCG, le conseil d'administration s'était engagé à s'ouvrir à de nouvelles personnalités pour monter en compétence.

- Le 28 février 2021, le conseil d'administration a élu Michel Suchod comme président de transition.
- Le président Michel Suchod et la directrice Sophie Delannoy ont été reçus par Madame Élisabeth Moreno, Ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances, et Monsieur Joël Giraud, Secrétaire d'État auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ruralité. Les deux ministres se sont montrés à l'écoute des projets entrepris par la Fondation.
- Quatre nouveaux administrateurs, issus de la haute fonction publique et du monde de l'entreprise ont été élus le 14 juin dernier par le conseil d'administration de la Fondation : Hubert Fournier, Caroline Lang, Xavier Vey et Paul-Henri Ravier.
- Le conseil d'administration a souhaité remettre totalement en fonction le bureau tel que le prévoient les statuts. Celui-ci est désormais au complet avec deux vice-présidents, Clare Hart et Sébastien Crozier, une secrétaire générale, Marie-Claude Farcy, et un trésorier, Paul-Henri Ravier.
- Dans les prochaines semaines, de nouvelles administratrices et de nouveaux administrateurs seront également intégrés au sein du conseil.

Le comité a pris acte de la professionnalisation de la gouvernance avec un conseil d'administration renforcé et une nouvelle direction opérationnelle. Nous constatons la pertinence de ces instances par rapport aux besoins de la Fondation. La reprise du fonctionnement du bureau est également une très bonne avancée. Les membres du comité seront attentifs à ce que les prochaines nominations au sein du conseil d'administration soient conformes à ces exigences.

Sur la professionnalisation

À la suite du diagnostic, Le Refuge s'était engagé à mandater un cabinet de recrutement pour procéder de manière urgente au recrutement de profils spécifiques pour piloter et professionnaliser la stratégie RH et financière du Refuge.

- À l'issue d'une consultation lancée par le conseil d'administration, le cabinet de recrutement Michael Page a été mandaté pour procéder au recrutement de plusieurs cadres de direction : directrice générale, directeur administratif et financier, directrice des ressources humaines, et directeur de la formation, du développement et de l'animation.
- Le 17 mai dernier, le président du Refuge a nommé Sophie Delannoy au poste de directrice de la Fondation. Début juillet 2021, trois autres directeurs et directrices ont été nommés : Christophe Margaine (administratif et financier), Béatrice Delville (ressources humaines), Julien Hamy (formation, développement et animation). Rémy Rego a été nommé directeur de la communication de la Fondation et a rejoint le comité exécutif ainsi constitué. D'autres recrutements ont également été réalisés au sein de l'équipe opérationnelle : coordinatrice du dispositif de la ligne du Refuge pour les jeunes LGBT+ (auparavant opérée par des bénévoles), responsable mécénat, chargée de mission collecte de fonds et gestion administrative, chargé de projet informatique et comptable.
- Les dispositifs d'accueil ont également vu l'arrivée de huit nouveaux travailleurs sociaux afin d'améliorer l'accompagnement des jeunes.
- Toujours sur les ressources humaines, un important travail de « remise à plat » du cadre de travail des salariés a été mené : intervention d'un cabinet spécialisé sur la rédaction d'une grande partie des fiches de postes manquantes, mise en place d'avantages sociaux (tickets restaurants, avantages liés aux événements de la vie des salariés, versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat), meilleure complémentaire santé et informatisation de la fonction RH avec la mise en plus d'un outil permettant la gestion des absences, la digitalisation du dossier du salarié, le suivi de l'évolution des rémunérations, et des formations, etc. La poursuite de ce travail suppose la mise en place d'un véritable dialogue social au sein de la Fondation. C'est dans ce but que des élections seront organisées d'ici l'été 2022.
- La Fondation a été accompagnée par le cabinet Bird & Bird dans la mise en conformité sur le plan social et du droit du travail.
- Les audits menés par l'Inspection Générale de l'Administration (IGA), la Région Ile-de-France et la Ville de Paris ont permis au Refuge de recueillir un certain nombre de recommandations similaires au

diagnostic du BGG. La Fondation s'emploie à respecter ces dernières. Le Refuge a repris le processus de labellisation pour le Don en confiance de manière structurée et méthodique en y associant les membres du conseil d'administration, du comité exécutif (COMEX) et des délégations. Un référent sur ce dossier a été nommé pour suivre les améliorations portées sur les processus de la Fondation en particulier sur le pilotage financier, sur la collecte et sur la clarté de l'organisation structurelle du Refuge. Le planning prévisionnel prévoit une soumission du dossier à la commission du Don en confiance au quatrième trimestre 2022.

- Chaque membre de la direction anime un groupe de travail collectif avec les bénévoles ou les salariés en charge de son domaine de responsabilité dans chaque dispositif. Chacun peut ainsi avancer en s'inspirant des réussites ou des difficultés de ses homologues.
- Concernant les comités indépendants, le comité communication, mécénat et collecte se réunit tous les trimestres pour apporter au Refuge son éclairage et ses recommandations. Celui-ci a vu l'arrivée récente de Frédéric Fougerat, directeur de la communication d'Éméria, en tant que président du comité, et d'Antoine Boilley, directeur adjoint du marketing et de la communication de France Télévisions. Le comité éthique et le comité de veille financière auront repris fin 2022 un fonctionnement conforme aux dispositions statutaires.
- Sur la sécurité, la Fondation a présenté un plan de mise en conformité de ces locaux d'accueil. Elle souhaite rendre ses lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite, déficients visuels et/ou auditifs.
- En janvier 2022, la direction de la formation, du développement et de l'animation a entamé un diagnostic de l'ensemble des délégations du Refuge autour de quatre grandes thématiques (ressources humaines, hébergement, accompagnement, administratif et financier). Ce diagnostic a pour objectif de réaliser un état des lieux complet de chaque délégation métropolitaine afin d'identifier les besoins. À l'issue de ce dernier, une réponse personnalisée pour les projets à venir sera proposée.

Le comité a auditionné à intervalles réguliers les nouveaux membres de la direction du Refuge. Nous avons également pu prendre connaissance des nombreuses recommandations faites par les institutions qui ont auditées la Fondation. Nous constatons avec satisfaction le respect des recrutements prioritaires, dans le respect du calendrier et des contraintes budgétaires, à savoir la constitution complète du comité de direction au 8 juillet 2021. Après consultation des divers documents fournis par la nouvelle direction de la Fondation, il apparaît clairement que la mise en conformité légale et des locaux d'accueil sont des priorités absolues pour Le Refuge. Le comité attend les résultats du diagnostic (bilan qualitatif et quantitatif) pour chaque délégation avant la fin du second trimestre 2022.

Sur l'accueil des jeunes.

Le Refuge s'était engagé à recruter des travailleurs sociaux dans les délégations qui n'en disposaient pas.

- Deux fonctions structurantes ont été créées, à savoir celles de directrice des ressources humaines et du directeur de la formation, de l'animation et du développement, lesquelles jouent un rôle essentiel pour l'accueil des jeunes.
- Le Refuge a procédé au recrutement urgent de huit travailleurs sociaux dans les dispositifs où d'importants manques ont été constatés. La directrice des ressources humaines, en fonction depuis le 28 juin dernier, veille à ouvrir d'autres postes dans les délégations où des besoins nouveaux ont été identifiés, notamment à la suite des diagnostics en cours de réalisation.

Le comité est pleinement satisfait des recrutements qui ont été réalisés ces derniers mois. D'autres ouvertures de postes sont prévues cette année. Nous continuerons à être vigilants en ce qui concerne la qualité de l'accueil des publics par la Fondation ainsi que sur l'adéquation des recrutements des travailleurs sociaux et la qualité de vie au travail qui est la condition de la qualité de l'offre offerte aux jeunes.

Sur la ligne du Refuge pour les jeunes LGBT+

La ligne du Refuge générait auparavant une charge de travail et un poids psychologique qui n'étaient pas soutenables pour les bénévoles. De plus, il y avait plus de coordinatrice salariée sur ce poste depuis plusieurs mois. À la suite du diagnostic du BCG, le conseil d'administration s'était engagé à professionnaliser et restructurer en grande partie le dispositif.

- Une refonte de la ligne du Refuge pour les jeunes LGBT+, principale voie d'accès au dispositif d'accueil de la Fondation, a été enclenchée grâce à un mécénat technologique avec la société Modis (Adecco Groupe) qui accompagne Le Refuge depuis novembre 2020. Une application mobile à destination des

écoutants est en cours de test par les équipes. Celle-ci devrait être totalement opérationnelle courant mars 2022.

- La direction a procédé au recrutement d'une coordinatrice salariée à temps plein, afin d'assurer un service professionnel et pérenne.
- Des réunions ont été organisées avec les associations SOS Homophobie et Contact dans le but de connaître leurs modalités d'intervention sur leurs dispositifs d'écoute.
- Une nouvelle formation à l'écoute pour les bénévoles a été créée. Celle-ci a déjà été dispensée à trois reprises auprès de nouvelles personnes souhaitant rejoindre le dispositif.
- La ligne du Refuge compte à ce jour 13 bénévoles formés. L'objectif pour la Fondation est d'arriver à 25 personnes d'ici la fin d'année.
- En 2021, la ligne du Refuge a reçu près de 7 000 appels sur ce dispositif ô combien essentiel pour les jeunes LGBT+ qui contactent la Fondation. Près de la moitié des appels concernaient des demandes pour des besoins de conseils, d'orientation, d'écoute et/ou d'hébergement.

Le comité approuve la mise en place de ces nouveaux moyens humains et matériels pour professionnaliser ce dispositif essentiel pour les jeunes LGBT+. La refonte du programme de formation permet aux bénévoles écoutants de pouvoir réaliser leurs missions dans des conditions optimales. Nous saluons la mise en place de cette nouvelle organisation et invitons à poursuivre les efforts pour permettre au dispositif d'avoir un fonctionnement stable et pérenne.

Sur la communication

Le comité communication et mécénat de la Fondation s'était engagé à coconstruire une nouvelle charte du droit à l'image et de la représentation des jeunes dans la communication de la Fondation.

- Le droit à l'image est une obligation légale et Le Refuge déclare vouloir tout mettre en œuvre pour garantir aux jeunes hébergés le respect de leur vie privée et de leur sécurité.
- Concernant la communication interne, une newsletter interne est envoyée chaque semaine aux bénévoles et salariés de la Fondation.
- Pour la communication externe, une newsletter est adressée aux soutiens, partenaires et tutelles du Refuge tous les deux mois.
- Un chargé de collecte digitale rejoindra dans les prochaines semaines la direction de la communication.
- Une campagne d'appel aux dons et de sensibilisation a été lancée début novembre 2021. De nombreux médias et partenaires ont répondu présents pour soutenir Le Refuge lors de cette importante opération. Les objectifs fixés par la direction de la communication ont été atteints. La campagne a été très bien accueillie et un record de dons a été constaté.

La communication du Refuge s'est davantage structurée autour de valeurs de transparence et de proximité auprès de ses parties prenantes internes et externes. Le comité se félicite de ces avancées et approuve la mise en place d'une charte du droit à l'image et de la représentation des jeunes ainsi qu'un contrat de cession du droit à l'image pour ces derniers. Nous nous attachons particulièrement au strict respect de la charte et à une communication continue et partagée envers les bénévoles et les salariés.

Sur les mécanismes d'alerte et l'expression au sein de la Fondation

À la suite du diagnostic du BCG, le conseil d'administration s'était engagé à créer les instances de dialogue nécessaires avec les parties prenantes que sont les jeunes/anciens jeunes hébergés et les bénévoles.

- De mars à octobre 2021, les salariés et bénévoles ont eu la possibilité de saisir individuellement une médiatrice externe indépendante en cas de besoin.
- Plusieurs visioconférences et réunions en présentiel ont été organisées de façon collective avec les salariés, les délégués et les membres de la direction. Ces temps d'échanges ont permis de libérer la parole des bénévoles et des salariés, notamment autour du malaise qui s'était installé avec la précédente équipe de direction.
- Le 27 octobre 2021, la Fondation a mis en place une cellule d'écoute psychologique. Cette ligne dédiée, accessible 24h/24 à tous les salariés et bénévoles du Refuge, propose de bénéficier d'une prise en charge gratuite et individualisée pour un accompagnement spécifique selon les problématiques rencontrées, et ce dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité.
- La Fondation ne dispose à ce jour d'aucune instance représentative du personnel. Des élections seront tenues dans le premier semestre 2022. L'objectif est d'instaurer un véritable dialogue social d'ici le prochain été.
- En avril 2022, la Fondation mettra en service une application de déclaration d'incident indésirable pour tous ses membres. Un contrat a été signé avec la société Whispli, dispositif de lanceur d'alerte. L'objectif est d'assurer la protection et la mise en sécurité des jeunes que Le Refuge accompagne et

héberge. Ce même esprit de protection et de respect s'appliquera à l'ensemble des acteurs de la Fondation.

La mise en service d'une application de déclaration d'incident indésirable à destination des jeunes, bénévoles et salariés est une avancée majeure pour Le Refuge. De même pour la ligne psychologique à destination des acteurs de la Fondation. Le comité de suivi salue ces nombreuses initiatives et incite à renforcer la communication de ces dispositifs auprès des publics concernés.

Sur la formation des salariés et bénévoles

La Fondation s'était engagée à mettre rapidement en place des formations pour ses salariés et bénévoles.

- Le Refuge a mis en place un atelier de sensibilisation autour de la thématique LGBT+ auprès de ses équipes. Proposées depuis quelques semaines dans l'ensemble des délégations, ces sessions de formation sont animées par le directeur de la formation, du développement et de l'animation du Refuge. L'objectif est de sensibiliser 100% des effectifs salariés et bénévoles. Elles ont été construites avec l'aide de bénévoles particulièrement investis dans la sensibilisation.
- Sur les questions liées à la transidentité, les délégations proposent des formations à leurs bénévoles en partenariat avec les associations transgenres locales.
- La formatrice du Refuge continue à visiter les 20 délégations pour former les équipes de bénévoles et de salariés autour de « La communication relationnelle dans la relation d'aide, de soutien et d'accompagnement ». Les mises en situation sont très appréciées, l'interactivité de la formation aussi.
- La Fondation a organisé un séminaire de travail "Cap sur 2022" du 26 au 28 novembre 2021 à Lyon. Celui-ci a permis de rassembler près d'une centaine de personnes (coordinateurs, chefs de service, travailleurs sociaux, délégués, correspondants-relais, écoutants, intervenants en milieu scolaire, administrateurs, directeurs et membres du siège).

Le comité approuve les travaux menés sur ce sujet essentiel qu'est la formation des salariés et bénévoles. Les actions menées par la direction de la formation, du développement et de l'animation font l'objet d'une vigilance particulière par le comité de suivi, quant au caractère effectif du déploiement de ces formations compte tenu de l'impact pour le service rendu au public. Le comité demandera un bilan des formations déployées par Le Refuge.

Sur la mise en place des différents chantiers

Afin d'engager une reconstruction saine et à l'écoute des besoins de tous, le conseil d'administration s'était engagé à l'issue du diagnostic du BCG à former des groupes projets sur les différentes thématiques de transformations engagées par la Fondation.

- Cinq groupes projets, constitués de salariés, de bénévoles et/ou jeunes accueillis ont été créés et se sont réunis pour formuler des propositions à la direction et au conseil d'administration de la Fondation : la professionnalisation, l'engagement et la place du bénévolat, la vie quotidienne et la représentation des jeunes, l'offre d'accueil proposé aux jeunes, les salariés au Refuge.
- Ces groupes ont rendu compte de leurs travaux lors du séminaire national qui s'est tenu à Lyon en novembre 2021. Une feuille de route a été établie pour chacune des directions afin de construire et de mettre en œuvre les propositions qui ont été faites.

Le comité de suivi des engagements s'engage à faire un nouveau point d'étape après le 7 avril 2022.

Sur les finances

Malgré la transition importante opérée au cours de l'année 2021, la Fondation a su maîtriser ses dépenses et assurer un niveau soutenu de ses recettes. Les ressources des donateurs et des mécènes, en légère croissance, traduisent la confiance que les acteurs internes et externes continuent d'apporter au Refuge.

Le budget 2022 permettra au Refuge de financer les dépenses budgétées pour cette année, soit 6,9 M €. Il comprend :

- une augmentation des ressources humaines (il y aura très certainement 46 salariés au 31 décembre 2022 dont 32 dans l'action sociale et 14 fonctions supports au siège)
- l'amélioration de l'accueil et des conditions de travail d'ici fin 2022 avec 8 changements de locaux d'accueil de jour pour être en conformité (Lyon, Grenoble, le Dispositif Expérimental National d'Hébergement d'Angers, Limoges, Melun, Montpellier, Bordeaux et Nice)

- le déploiement de systèmes d'informations performants (gestion des ressources humaines, suivi des dépenses, etc.)

Des points réguliers seront faits tout au long de l'année pour suivre les dépenses et les recettes par rapport au budget 2022.

Le comité a auditionné à deux reprises le directeur administratif et financier du Refuge. Nous soulignons le souhait de transparence et d'intransigeance quant à la gestion des finances de la Fondation. Nous attendons la validation des comptes 2021 par le commissaire aux comptes. Le comité a conscience que l'augmentation des coûts du Refuge correspond aux investissements de rattrapage en matière humaine, matériel et technologique. Ces derniers sont indispensables et assurent une pérennité de la Fondation pour un meilleur Refuge.

Calendrier des réunions du comité

*7 avril 2021
22 avril 2021
6 mai 2021*

*20 mai 2021
3 juin 2021
17 juin 2021*

*29 juin 2021
23 septembre 2021
14 octobre 2021*

*18 novembre 2021
10 décembre 2021
18 février 2022*